

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN HUBUNGAN TERHADAP DONATUR  
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS  
DAN JUMLAH DONATUR VIHARA  
DHAMMADIPA SURABAYA**

**Ragita Aprillisa**

Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

ragita\_aprillisa@yahoo.com

**Adhicipta Raharja Wirawan, S.E., M. Ak., Ak.**

adhicipta.r.wirawan@gmail.com

**Abstrak** - *Customer Relationship Management* dapat meningkatkan loyalitas donatur dalam memberikan donasi kepada organisasi nirlaba, termasuk Vihara Dhammadipa Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara semi terstruktur, observasi, serta analisis dokumen. Penelitian ini menganalisis kelemahan pada struktur organisasi dan sistem manajemen hubungan terhadap donatur yang diterapkan, serta merekomendasikan rancangan sistem informasi manajemen hubungan terhadap donatur untuk Vihara Dhammadipa Surabaya dengan lebih berfokus kepada meningkatkan hubungan dengan donatur, yang juga didukung dengan jaringan internet. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi manajemen hubungan terhadap donatur serta pelayanan yang baik kepada donatur berperan penting dalam mempengaruhi loyalitas donatur dalam memberikan donasi.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, *Customer Relationship Management*, Loyalitas Donatur

**Abstract** - *Customer Relationship Management can increase volunteer's loyalty in giving donation for a non-profit organization, include Vihara Dhammadipa Surabaya. This research using qualitative approach, semi structure interview method, observation, and document analysis. This research analyze the weakness of organization structure and relationship management system to the volunteer, and also give recommendation of relationship management information system to the volunteer for Vihara Dhammadipa Surabaya by increasing relationship with the volunteer, which is supported by internet connection. This research's result shown that relationship management system to the volunteer and giving the best service to organization volunteer influence volunteer's loyalty in giving donation.*

*Key words: Information System, Customer Relationship Management, Volunteer's Loyalty*

## **PENDAHULUAN**

Anggota organisasi nirlaba diasumsikan secara serius ikut serta dalam suatu organisasi nirlaba untuk mencapai suatu tujuan tertentu organisasi bersangkutan yang sejalan dengan aspirasinya. Maka organisasi nirlaba harus mengetahui bagaimana cara meningkatkan loyalitas anggota dan juga donatur, serta bagaimana cara meningkatkan jumlah donatur untuk menambah sumber pendanaan organisasi. Untuk meningkatkan loyalitas para donatur, dapat dimulai dengan cara menjaga hubungan yang baik dengan para donatur dan anggota-anggota organisasi, serta mengetahui ketertarikan donatur untuk memberikan bantuan dananya kepada organisasi. Sehingga dengan demikian, organisasi nirlaba dapat mengusahakan cara untuk meningkatkan loyalitas donatur, guna menunjang berlangsungnya kegiatan-kegiatan organisasi.

Pada penelitian Bain & Company pada bulan April 2010 oleh Eduardo Giménez, Teresa Martín-Retortillo dan André Pires de Carvalho, dijelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi anggotanya untuk keluar dari keanggotaan organisasi tersebut. Faktor-faktor tersebut antara lain karena terjadi senioritas antar anggota, faktor usia, faktor frekuensi pembayaran, dan juga

disebabkan oleh ketidakpuasan anggota dengan keadaan ekonomi organisasi nirlaba tersebut.

Sedangkan pada organisasi nirlaba khususnya pada organisasi keagamaan di Indonesia masih sangat jarang diterapkannya sistem informasi manajemen hubungan anggota yang dimanfaatkan untuk menjalin hubungan baik dengan anggota dan donatur. Sistem informasi manajemen hubungan anggota yang terintegrasi dapat meningkatkan pelayanan sosial yang diberikan oleh organisasi, sehingga anggota dan donatur dapat lebih loyal terhadap organisasi dalam memberikan kontribusi untuk mengembangkan dan memajukan organisasi.

Salah satu organisasi nirlaba yang telah menerapkan sistem informasi adalah “Kiva”, terletak di San Fransisco, California, Amerika Serikat. Kiva memanfaatkan internet untuk membuat koneksi dengan donatur melalui sebuah *website* dengan domain [www.Kiva.org](http://www.Kiva.org). *Website* tersebut memberikan informasi secara *real time* mengenai siapa saja orang yang membutuhkan bantuan dana dan berapa jumlah dana yang dibutuhkan, kemudian para donatur dapat memilih untuk memberikan donasi kepada siapa dan secara transparan ditunjukkan pula aliran uang yang diberikan oleh donatur. Dengan demikian para donatur telah benar-benar merasakan memberikan manfaat kepada orang yang membutuhkan sehingga dapat meningkatkan kontribusinya pada kesempatan berikutnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara semi terstruktur, observasi, serta analisis dokumen. Penelitian ini dilakukan terhadap Vihara Dhammadipa Surabaya yang terletak di Surabaya, Jawa Timur dan berfokus pada pengembangan sistem informasi manajemen hubungan terhadap donatur untuk meningkatkan loyalitas anggota dan donatur Vihara dalam berkontribusi secara materi demi perkembangan dan kemajuan Vihara. Berdasarkan *time horizon*, data yang diambil merupakan data *one shot* dan *cross-sectional*, serta sumber data yang dikumpulkan merupakan data pada bulan Juli hingga Oktober 2012.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem manajemen hubungan terhadap donatur Vihara yang diterapkan belum mampu mengelola hubungan kepada para donatur secara khusus sehingga belum banyak umat yang berkontribusi secara materi untuk menunjang dana yang dibutuhkan dalam kegiatan-kegiatan Vihara. Sedangkan dalam penagihan dana kepada donatur pun masih sering terjadi penundaan pemberian donasi dari donatur. Segala administrasi yang berhubungan dengan donatur masih menggunakan sistem manual, sehingga data para donatur masih belum terintegrasi.

Tabel 1. Kelemahan Sistem dan Dampak Penerapan Sistem Manajemen Hubungan Terhadap Donatur Vihara Dhammadipa Surabaya

Aktivitas	Kelemahan	Akibat
Pencarian donatur baru	Masih menggunakan sistem manual dalam pendaftaran donatur	Kurang terintegrasinya data para donatur dan kurang efektif sistem untuk menjaring donatur
	Tidak adanya program khusus pencarian dana secara rutin	Vihara seringkali mengalami kekurangan dana untuk menjalankan kegiatan Vihara.
Meningkatkan hubungan dengan donatur yang telah ada	Tidak ada jabatan khusus untuk berhubungan dengan donatur dan mengelola dana dari donatur	Hubungan dengan donatur kurang fokus, seringkali mengalami keterlambatan penerimaan donasi
	Masih menggunakan sistem manual dalam menyebarkan informasi kepada donatur	Penerimaan informasi terlambat / tidak <i>real time</i>
Mempertahankan donatur	Kurang diadakannya evaluasi terhadap sistem manajemen hubungan	Tidak mengetahui keluhan dan kebutuhan donatur
	Kurang menjaga komunikasi dengan donatur	Kurang dekat dengan donatur dan kurang memahami donatur

Untuk mengantisipasi kelemahan-kelemahan tersebut maka penulis merekomendasikan beberapa solusi untuk memperbaiki sistem manajemen hubungan terhadap donatur Vihara Dhammadipa Surabaya, yaitu sebagai berikut:

1. Segala administrasi yang berhubungan dengan donatur didokumentasikan secara komputerisasi, dapat berupa *database* donatur yang terintegrasi sehingga data tersebut lebih akurat serta dapat mengurangi kesempatan terjadinya *fraud* atau *human error*.
2. Memanfaatkan *website* dan jejaring sosial sebagai sarana untuk memberikan kemudahan bagi pengguna sistem untuk mendapat informasi-informasi yang jelas mengenai Vihara Dhammadipa Surabaya secara *real time*, meningkatkan hubungan secara personal kepada donatur melalui *contact person*, *twitter*, *facebook*, dan *chat room* yang disediakan dalam *website* sebagai sarana diskusi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Vihara hingga diskusi mengenai ajaran-ajaran Buddhis.
3. Menerapkan sistem debit otomatis untuk para donatur yang mendaftarkan diri menjadi donatur tetap dan bersedia memberikan donasi setiap bulannya, dengan prosedur awal dilakukannya persetujuan antara pihak sie dana dengan pihak donatur atas sistem debit otomatis tersebut.

Berdasarkan fase-fase *Customer Relationship Management* (CRM), hal-hal yang dapat dilakukan oleh Vihara Dhammadipa Surabaya untuk meningkatkan loyalitas donatur adalah sebagai berikut:

1. Mendapat donatur baru (*Acquire*)

Memberikan kemudahan pengaksesan informasi, inovasi baru, dan pelayanan yang menarik.

- a) Pengajuan proposal dana

Sie Dana membuat proposal dana dan membawanya kepada calon donatur.

- b) Informasi kesempatan berdana

Memberikan informasi melalui *website*, SMS, *Blackberry Messenger*, undangan, *e-mail*, *twitter*, atau *facebook*.

c) Pendaftaran *online*

Pendaftaran secara *online* dapat memudahkan proses pendaftaran dan lebih praktis karena data yang telah diisi oleh donatur langsung masuk ke *server* dan secara otomatis memperbarui *database* donatur milik Vihara.

d) Referensi dari donatur yang ada

Jika donatur memiliki referensi mengenai calon donatur baru maka dapat diinformasikan kepada pengurus setelah melakukan pendaftaran, melalui berbagai media, termasuk *website*. Disamping itu, donatur dapat membagikan informasi kesempatan berdana kepada teman-temannya melalui berbagai media, salah satunya dengan menggunakan fitur dalam *website* yaitu dapat berbagi melalui *twitter* atau *facebook*.

2. Meningkatkan hubungan dengan donatur yang telah ada (*Enhance*)

Mendengarkan keluhan donatur dan meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada donatur.

a) Meningkatkan partisipasi donatur

Para donatur diundang secara personal untuk berpartisipasi dalam kegiatan bhakti sosial, donor darah, pelayanan umat, dan kegiatan lainnya.

b) Komunikasi langsung dengan donatur

Menanyakan pendapat dan saran dari donatur secara langsung setelah berlangsungnya suatu kegiatan Vihara, serta memberikan layanan *home service* untuk administrasi yang berhubungan dengan donatur.

c) Pelayanan Ulang Tahun

Vihara memberikan kue ulang tahun sebagai hadiah dan ucapan selamat ulang tahun secara pribadi ketika para donatur yang berulang tahun, secara langsung serta melalui media jejaring sosial.

d) Acara ramah tamah antar donatur

Mengadakan pertemuan antar donatur setiap 3 bulandengan tujuan agar antar donatur dapat saling mengenal satu sama lain. Dalam forum ini, donatur diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, evaluasi, dan saran-saran mengenai kegiatan Vihara. Dalam forum ini juga, donasi yang diberikan oleh donatur dilaporkan secara transparan.

3. Mempertahankan donatur (*Retain*)

Untuk mendapatkan loyalitas donatur dapat dilakukan dengan mendengarkan keluhan dan memahami preferensi donatur.

a) Kotak saran

Menampung segala bentuk keluhan serta saran dari donatur mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perkembangan Vihara maupun pelayanan terhadap donatur, dan menanggapi secara cepat agar tetap menjaga hubungan baik dengan donatur.

b) Menjaga komunikasi dengan donatur

Menjaga komunikasi dengan donatur melalui berbagai fasilitas seperti *contact person*, *e-mail*, *live chat*, *twitter*, *facebook* dan lain-lain.

c) Mengetahui preferensi donatur

Mendekati para donatur secara personal untuk diminta memberikan pendapat mengenai kegiatan yang digemari dan dirasa bermanfaat. Melalui *website*, dapat terlihat secara lengkap mengenai kebiasaan donatur seperti kegiatan mana yang seringkali didanai oleh donatur.

d) Memberi penghargaan kepada donatur

Penghargaan tersebut sebagai ucapan terima kasih, dapat berupa pemberian *souvenir* (buku, majalah, CD lagu/Dhammadesana, Patung Buddha, dan lain-lain), pemberian sertifikat donatur.

e) Donasi dipertanggungjawabkan secara transparan

Melakukan pertanggungjawaban secara transparan kepada para donatur agar para donatur mengetahui bagaimana penggunaan aliran dana yang didonasikan.

Sistem informasi manajemen hubungan terhadap donatur yang direkomendasikan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi secara *real time*.
2. Memberikan pelayanan yang baik yaitu lebih berfokus kepada donatur dengan memberikan pelayanan secara lebih *personal*.
3. Data dibuat secara terintegrasi untuk mengurangi *human error* dan membuat kegiatan operasional lebih efektif dan efisien.
4. Memberikan fasilitas yang memudahkan *user* untuk mengakses informasi, serta memberikan evaluasi terhadap sistem yang diterapkan.

Hal-hal yang dapat menunjang sistem informasi dalam memberikan manfaat di atas adalah:

1. Sumber daya yang memadai, baik Sumber Daya Manusia maupun Teknologi Informasi.
2. Penyediaan dana untuk menerapkan sistem informasi manajemen (contoh: *training* SDM, sosialisasi, pengadaan *hardware* dan *software*).



Contoh Tampilan *Website* yang direkomendasikan penulis kepada Vihara Dhammadipa Surabaya:



Gambar 1. Tampilan Home

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kelemahan sistem manajemen hubungan terhadap donatur yang sedang diterapkan dalam Vihara Dhammadipa Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Masih kurang baiknya struktur organisasi dalam hal membagi fungsi jabatan dan tugas dari masing-masing fungsi, terutama dalam bidang manajemen hubungan terhadap donatur.
2. Tidak ada fungsi khusus yang berhubungan dengan donatur.
3. Masih menggunakan sistem manual dalam mengurus segala administrasi yang berhubungan dengan donatur.
4. Sering terjadi keterlambatan pengumpulan donasi/penundaan pemberian donasi dari donatur tetap.
5. Tidak adanya evaluasi sistem untuk mengetahui bagaimana tanggapan donatur terhadap Vihara.
6. Kurang diprogramkannya penggalangan dana secara rutin.

Dampak yang dapat ditimbulkan akibat kelemahan sistem tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kurang efektifnya pelaksanaan setiap fungsi yang ada dalam organisasi.
2. Hubungan dengan donatur kurang dapat terjaga dengan baik, dan dapat menyebabkan donatur merasa kurang diperhatikan.
3. Kurang terintegrasinya data-data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan segala aktivitas Vihara maupun dokumentasinya.
4. Defisit pada keuangan Vihara, karena aliran kas terhambat akibat kurang tepatnya waktu penerimaan donasi.
5. Sulit untuk mempertahankan maupun untuk meningkatkan loyalitas donatur.
6. Kurangnya aliran dana yang diterima oleh Vihara untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan Vihara maupun untuk memenuhi kebutuhan Vihara lainnya.

Untuk itu penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai solusi atas kelemahan sistem dan dampak yang diakibatkan oleh sistem, yaitu:

1. Perbaiki struktur organisasi agar fungsi-fungsi setiap jabatan dapat lebih baik.
2. Membuat *sie* dan yang secara khusus berhubungan dengan donatur.
3. Menerapkan sistem komputerisasi untuk penyimpanan data umat dan donatur, serta mendokumentasikan transaksi.
4. Menyediakan sistem pendaftaran *online* bagi yang ingin mendaftar menjadi donatur.
5. Memberikan kemudahan bagi donatur tetap dalam melakukan transaksi donasi, yaitu dengan menerapkan sistem debit otomatis setiap bulan.
6. Bagi donatur tidak tetap, atau donatur yang hanya ingin berdana pada waktu tertentu, dapat melakukan transaksi dengan cara transfer.
7. Memberikan penghargaan atas ucapan terima kasih kepada donatur atas partisipasinya dalam memberikan donasi.
8. Memberikan fasilitas *home service* untuk hal-hal yang berhubungan dengan donatur.
9. Menyediakan wadah bagi donatur untuk dapat memberikan pendapat, keluhan, serta evaluasi mengenai kinerja organisasi, dengan mengadakan pertemuan donatur setiap 3 bulan. Dalam pertemuan ini pula Vihara memberikan pertanggungjawaban mengenai penggunaan atas donasi yang diterima.
10. Lebih memperhatikan donatur secara pribadi, menjadikan donatur sebagai prioritas utama dalam pemberian informasi, mengundang donatur secara *personal* untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan Vihara, serta memberikan tanggapan yang baik atas keluhan maupun saran yang diberikan oleh donatur.
11. Meningkatkan komunikasi secara langsung dengan para donatur, agar donatur merasa senang dan dihargai, sehingga donatur dapat meningkatkan loyalitasnya terhadap Vihara Dhammadipa Surabaya.

12. Menggunakan *website* dan jejaring sosial sebagai sarana pendukung dalam penyebaran informasi kepada seluruh umat dan donatur Vihara Dhammadipa Surabaya.
13. Menyediakan fitur kotak saran dan *chat room* sebagai sarana untuk menyalurkan pendapat, keluhan, dan aspirasi dari para umat dan donatur terhadap Vihara Dhammadipa Surabaya.
14. Mempertanggungjawabkan secara transparan kepada para donatur mengenai donasi yang telah diberikan oleh donatur beserta penggunaannya untuk keperluan Vihara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bodnar, George H., Hopwood, William S. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi Edisi 9*. Yogyakarta: Andi
- Buttle, Francis, 2004. *Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Concept and Tools*. Jakarta: Bayumedia
- Chandra, Erik, Wijaya, Mariyanto. 2008. *Analisis Dan Perancangan E-CRM Pada CV Global Transit Expressindo*. Dilihatpada : 27 September 2012 dari: [http://www.pti-undiksha.com/senapati/file/file\\_archive/2010/B17.pdf](http://www.pti-undiksha.com/senapati/file/file_archive/2010/B17.pdf)
- Giménez,Eduardo, Martín-Retortillo, Teresa, André Pires de Carvalho. 2010. *Member Loyalty in Non-Profit Organizations*. Dilihat pada: 11 Mei 2012 dari: [http://www.bain.com/Images/BB\\_Member\\_loyalty\\_in\\_non-profit\\_organizations.pdf](http://www.bain.com/Images/BB_Member_loyalty_in_non-profit_organizations.pdf)
- Hall, James A. 2011. *Introduction to Accounting Information Systems*.South-Western :Cengage Learning.
- Jones, Frederick L., Rama, Dasaratha V. 2003. *Accounting Information System*.South-Western : Thomson Learning
- Kalakota, Dr. Ravi, Robinson, Marcia. 2001. *e-Business 2.0: Roadmap for Success*. United States of America: Addison-Wesley
- Karmawan, I Gusti Made, Tanuar, Evawati, Dewi, Mike Sari. 2010. *Analisis Dan Perancangan E-CRM Pada PT. KarangMekarMitra Sejahtera (Arrowhead Consulting)*.Dilihat pada : 27 September 2012 dari: [http://www.pti-undiksha.com/senapati/file/file\\_archive/2010/B17.pdf](http://www.pti-undiksha.com/senapati/file/file_archive/2010/B17.pdf)
- Kendall, Kenneth E., Kendall, Julie E. 2011. *System Analysis and Design 8<sup>th</sup>ed*. Upper Saddle River: Pearson Education
- KIVA. Dilihat pada : 29 Juli 2012 dari: <http://id.wikipedia.org/wiki/kiva>
- KIVA. Dilihat pada : 29 Juli 2012 dari: <http://www.kiva.org/>
- O'Brien, James A. 2011. *Introduction to Information Systems, 10<sup>th</sup>ed*. New York: McGraw-Hill 138
- Peppers, D., & Rogers, M. 2004.*Managing Customer Relationships: A Strategic Framework*. Wiley
- Rababah, K., Mohd, H., Ibrahim, H. 2011. *A Unified Definition Of CRM Towards The Successful Adoption And Implementation*. Dilihat pada: 18 Januari 2013 dari: <http://www.savap.org.pk/journals/ARInt/Vol.1%281%29/2011%281.1-20%29.pdf>

- Raymond, McLeod, George, P. Schell.2008. *Sistem Informasi Manajemen 10<sup>th</sup> ed.* Jakarta: Salemba Empat
- Romney, M., Steinbart, P. 2012. *Accounting Information System 12<sup>th</sup> ed.* New Jersey: Prentice Hall.
- Sutarto, 1989.*Dasar-Dasar Organisasi.* Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Toker, Aysegul, 2010.*Member Relationship Management in Nonprofit Organizations: The Case of an Alumni Organization.* Dilihat pada: 11 Mei 2012 dari: [http://www.esceap.net/conferences/marketing/2008\\_cp/Materiali/Paper/Fr/Toker\\_Kankotan.pdf](http://www.esceap.net/conferences/marketing/2008_cp/Materiali/Paper/Fr/Toker_Kankotan.pdf)
- Turban, Efraim, Volonino, Linda.2010.*Information Technology for Management 7<sup>th</sup> ed.* John Wiley & Sons.
- Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2001 tentang Yayasan
- Vihara Theravada Buddha Sasana. Dilihat pada: 27 Juli 2012 dari: <http://www.theravadabuddhasasana.com/>